

2023年度 外来患者満足度調査 結果

2024/1/30 集計

1, 調査期間

2023年10月16日(月)～12月12日(火) ※最終回答日※

2, 調査対象

期間中に外来受診した患者

(受付もしくは会計時に、アンケートにアクセスするQRコードをお渡し)

3, 実施方法

WEBにて無記名回答方式(日本医療評価機構の支援ツールを利用)

4, 回答数

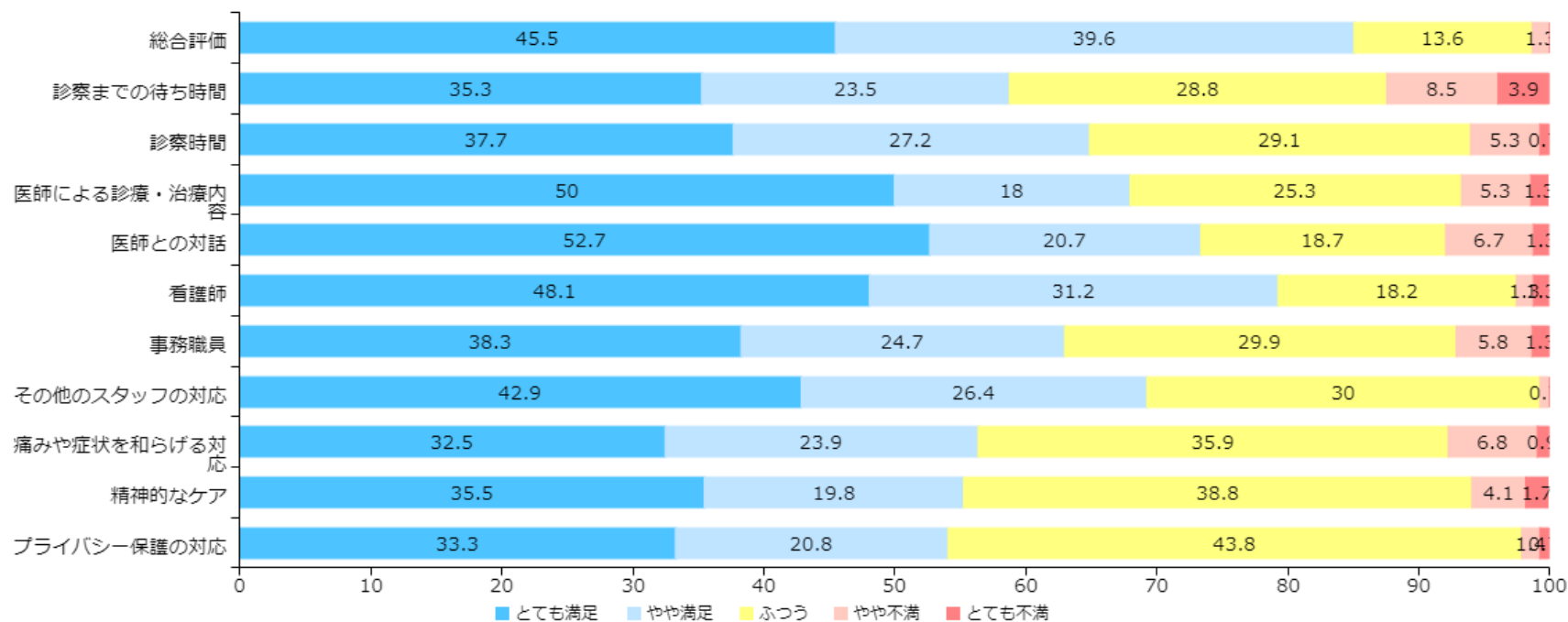
154

5, 回答属性

性別	件数	病棟	件数	年齢	件数	年齢	件数	年齢	件数
男性	75	本人	137	10代	4	40代	18	70代	17
女性	79	家族	16	20代	4	50代	42	80代	8
無回答	0	関係者	1	30代	15	60代	45	無回答	1

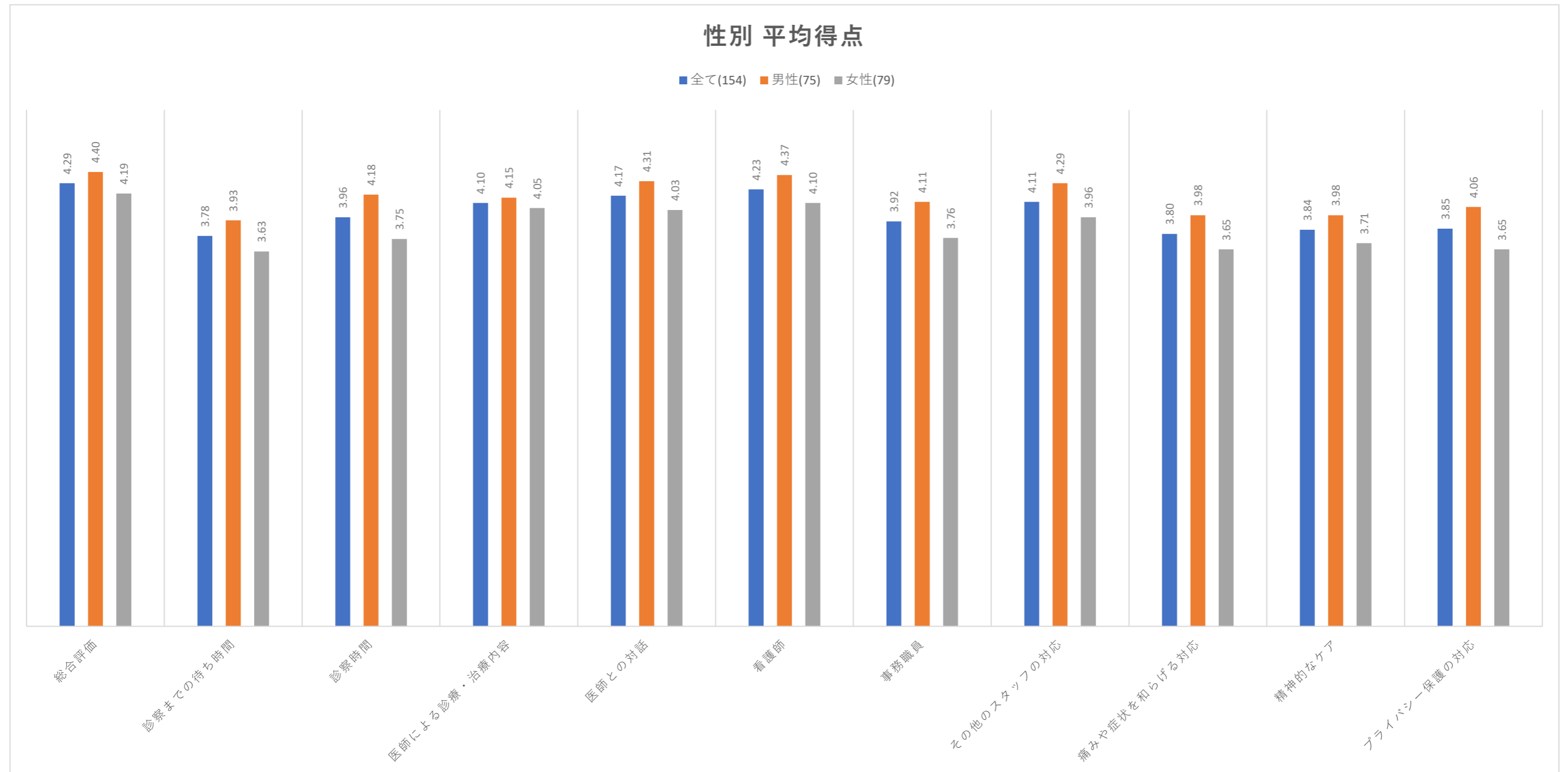
6, 設問

項目	設問/得点	5	4	3	2	1
総合評価	飯田病院を親しい方にもおすすめようと思えますか?	すすめる	まあまあすすめる	どちらとも言えない	あまりすすめない	すすめない
診察までの待ち時間	診察までの待ち時間に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
診察時間	診察時間に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
医師による診察・治療内容	医師による診察・治療内容に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
医師との対話	医師との対話に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
看護師	看護師の対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
事務職員	事務職員の対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
その他のスタッフの対応	医師・看護師・事務職員以外の病院スタッフの対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
痛みや症状を和らげる対応	痛みや症状を和らげる対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
精神的なケア	精神的なケアに満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満
プライバシー保護の対応	診察時のプライバシー保護の対応に満足していますか?	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満

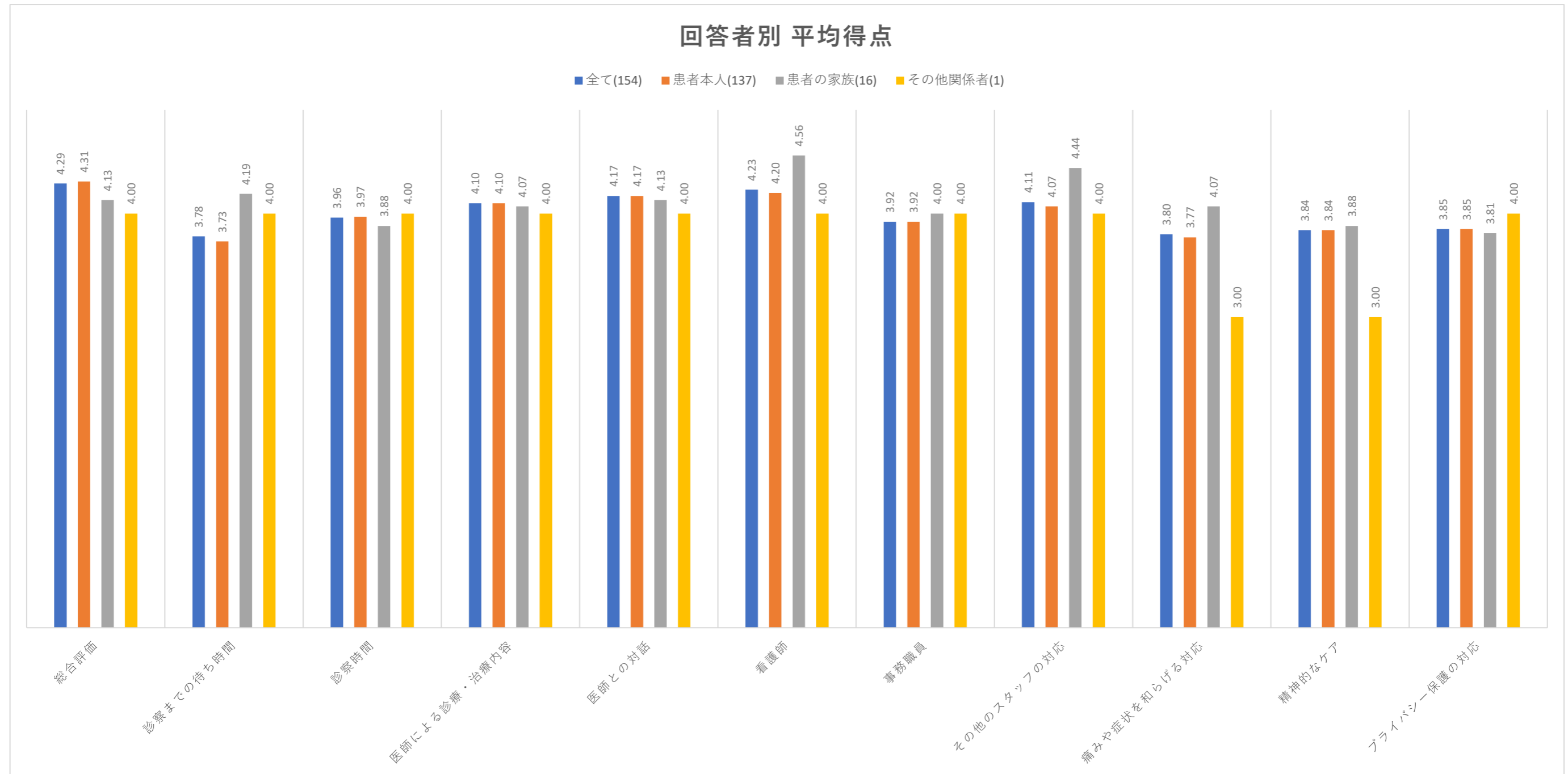


得点	5	4	3	2	1	平均得点	(参考) 2022年平均得点
設問	とても満足	やや満足	ふつう	やや不満	とても不満		
総合評価	49.7	35.0	14.3	1.0		4.29	4.38
診察までの待ち時間	30.7	22.5	35.2	8.9	2.7	3.78	3.59
診察時間	38.3	26.2	31.4	3.4	0.7	3.96	4.01
医師による診療・治療内容	50.5	22.8	21.5	4.2	1.0	4.10	4.27
医師との対話	51.6	23.9	18.7	4.8	1.0	4.17	4.26
看護師	50.9	29.0	16.7	2.4	1.0	4.23	4.29
事務職員	37.4	28.6	28.9	4.1	1.0	3.92	4.02
その他のスタッフの対応	41.9	29.8	27.6	0.4	0.4	4.11	4.12
痛みや症状を和らげる対応	30.0	29.1	33.9	6.2	0.9	3.80	3.84
精神的なケア	35.2	26.3	32.6	3.8	2.1	3.84	3.93
プライバシー保護の対応	35.0	24.5	37.9	1.1	1.4	3.85	3.96

性別（回答件数）	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て(154)	4.29	3.78	3.96	4.10	4.17	4.23	3.92	4.11	3.80	3.84	3.85
男性(75)	4.40	3.93	4.18	4.15	4.31	4.37	4.11	4.29	3.98	3.98	4.06
女性(79)	4.19	3.63	3.75	4.05	4.03	4.10	3.76	3.96	3.65	3.71	3.65

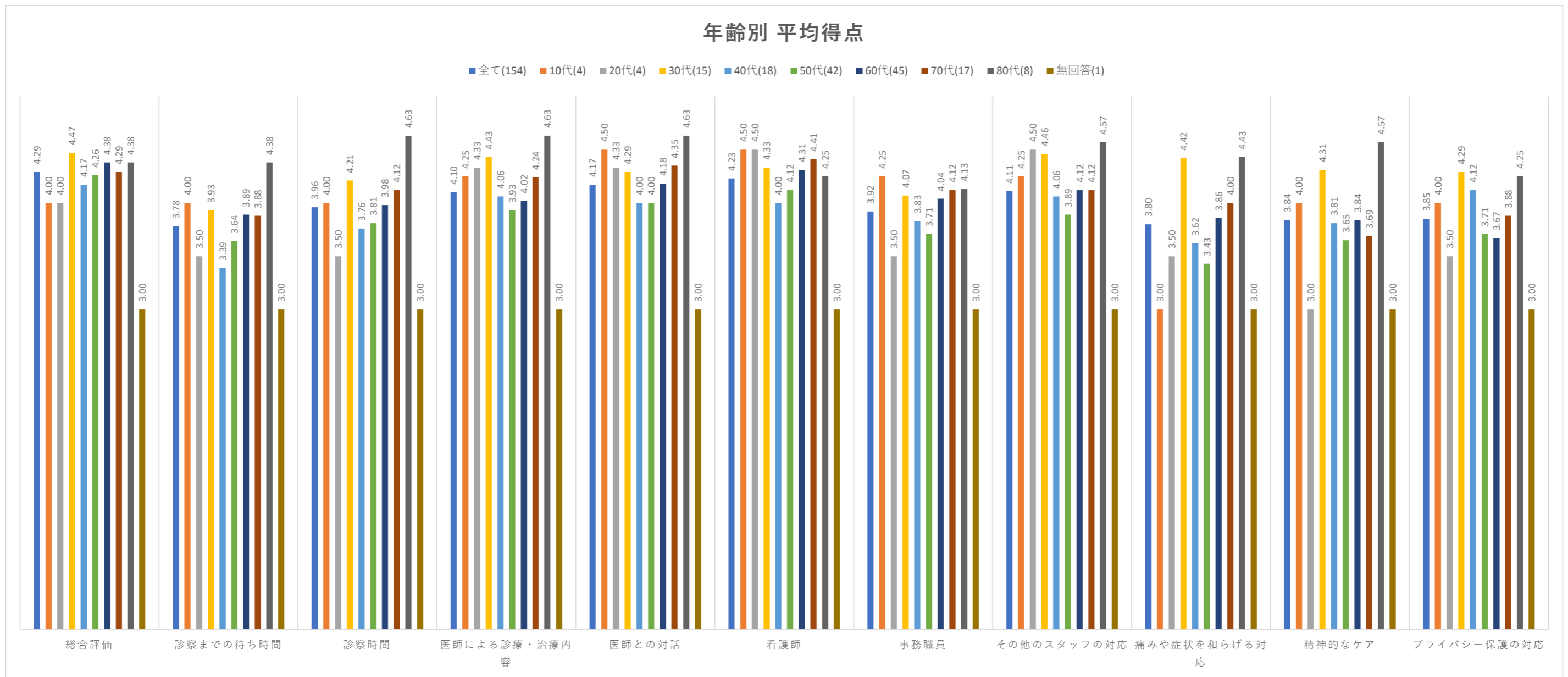


回答者別 (回答件数)	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て(154)	4.29	3.78	3.96	4.10	4.17	4.23	3.92	4.11	3.80	3.84	3.85
患者本人(137)	4.31	3.73	3.97	4.10	4.17	4.20	3.92	4.07	3.77	3.84	3.85
患者の家族(16)	4.13	4.19	3.88	4.07	4.13	4.56	4.00	4.44	4.07	3.88	3.81
その他関係者(1)	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00



診療科別（回答件数）	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て(154)	4.29	3.78	3.96	4.10	4.17	4.23	3.92	4.11	3.80	3.84	3.85
10代(4)	4.00	4.00	4.00	4.25	4.50	4.50	4.25	4.25	3.00	4.00	4.00
20代(4)	4.00	3.50	3.50	4.33	4.33	4.50	3.50	4.50	3.50	3.00	3.50
30代(15)	4.47	3.93	4.21	4.43	4.29	4.33	4.07	4.46	4.42	4.31	4.29
40代(18)	4.17	3.39	3.76	4.06	4.00	4.00	3.83	4.06	3.62	3.81	4.12
50代(42)	4.26	3.64	3.81	3.93	4.00	4.12	3.71	3.89	3.43	3.65	3.71
60代(45)	4.38	3.89	3.98	4.02	4.18	4.31	4.04	4.12	3.86	3.84	3.67
70代(17)	4.29	3.88	4.12	4.24	4.35	4.41	4.12	4.12	4.00	3.69	3.88
80代(8)	4.38	4.38	4.63	4.63	4.63	4.25	4.13	4.57	4.43	4.57	4.25
無回答(1)	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

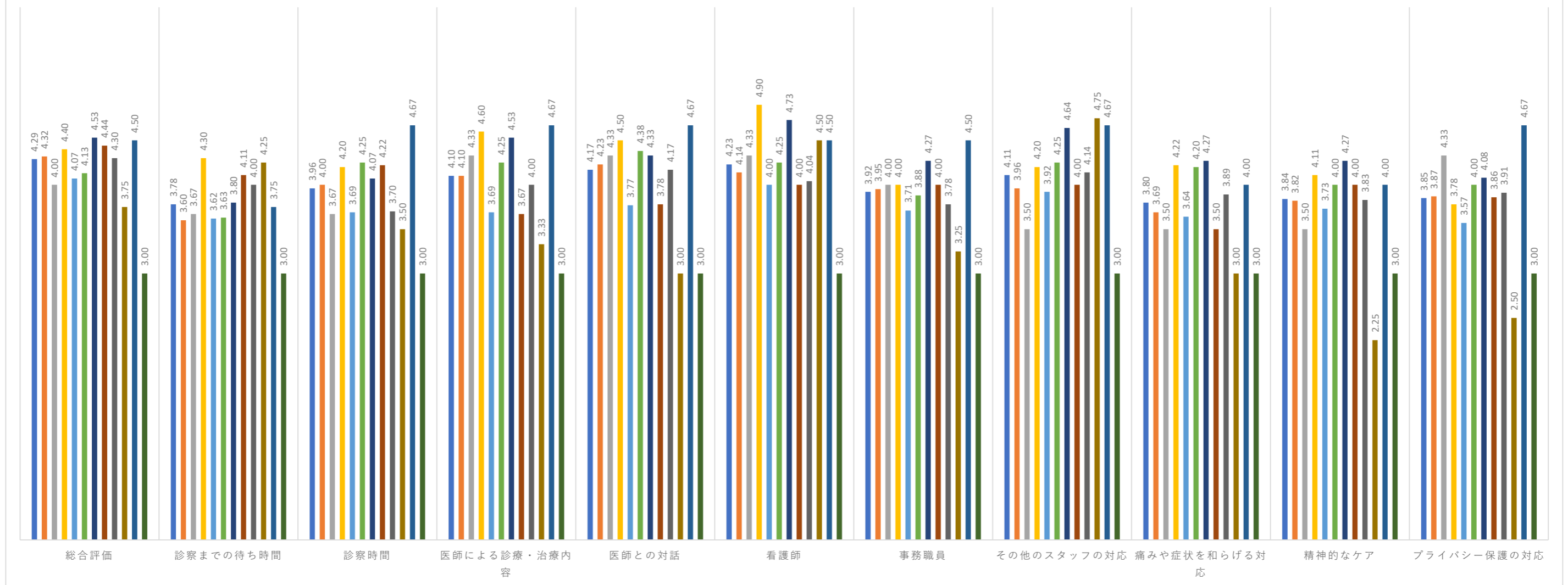
年齢別 平均得点



診療科別（回答件数）	総合評価	診察までの待ち時間	診察時間	医師による診療・治療内容	医師との対話	看護師	事務職員	その他のスタッフの対応	痛みや症状を和らげる対応	精神的なケア	プライバシー保護の対応
全て(154)	4.29	3.78	3.96	4.10	4.17	4.23	3.92	4.11	3.80	3.84	3.85
内科(63)	4.32	3.60	4.00	4.10	4.23	4.14	3.95	3.96	3.69	3.82	3.87
神経内科(3)	4.00	3.67	3.67	4.33	4.33	4.33	4.00	3.50	3.50	3.50	4.33
外科(10)	4.40	4.30	4.20	4.60	4.50	4.90	4.00	4.20	4.22	4.11	3.78
整形外科(14)	4.07	3.62	3.69	3.69	3.77	4.00	3.71	3.92	3.64	3.73	3.57
泌尿器科(8)	4.13	3.63	4.25	4.25	4.38	4.25	3.88	4.25	4.20	4.00	4.00
耳鼻科(15)	4.53	3.80	4.07	4.53	4.33	4.73	4.27	4.64	4.27	4.27	4.08
眼科(9)	4.44	4.11	4.22	3.67	3.78	4.00	4.00	4.00	3.50	4.00	3.86
精神科(23)	4.30	4.00	3.70	4.00	4.17	4.04	3.78	4.14	3.89	3.83	3.91
リハビリテーション科(4)	3.75	4.25	3.50	3.33	3.00	4.50	3.25	4.75	3.00	2.25	2.50
その他(4)	4.50	3.75	4.67	4.67	4.67	4.50	4.50	4.67	4.00	4.00	4.67
無回答(1)	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

診療科別 平均得点

■全て(154) ■内科(63) ■神経内科(3) ■外科(10) ■整形外科(14) ■泌尿器科(8) ■耳鼻科(15) ■眼科(9) ■精神科(23) ■リハビリテーション科(4) ■その他(4) ■無回答(1)



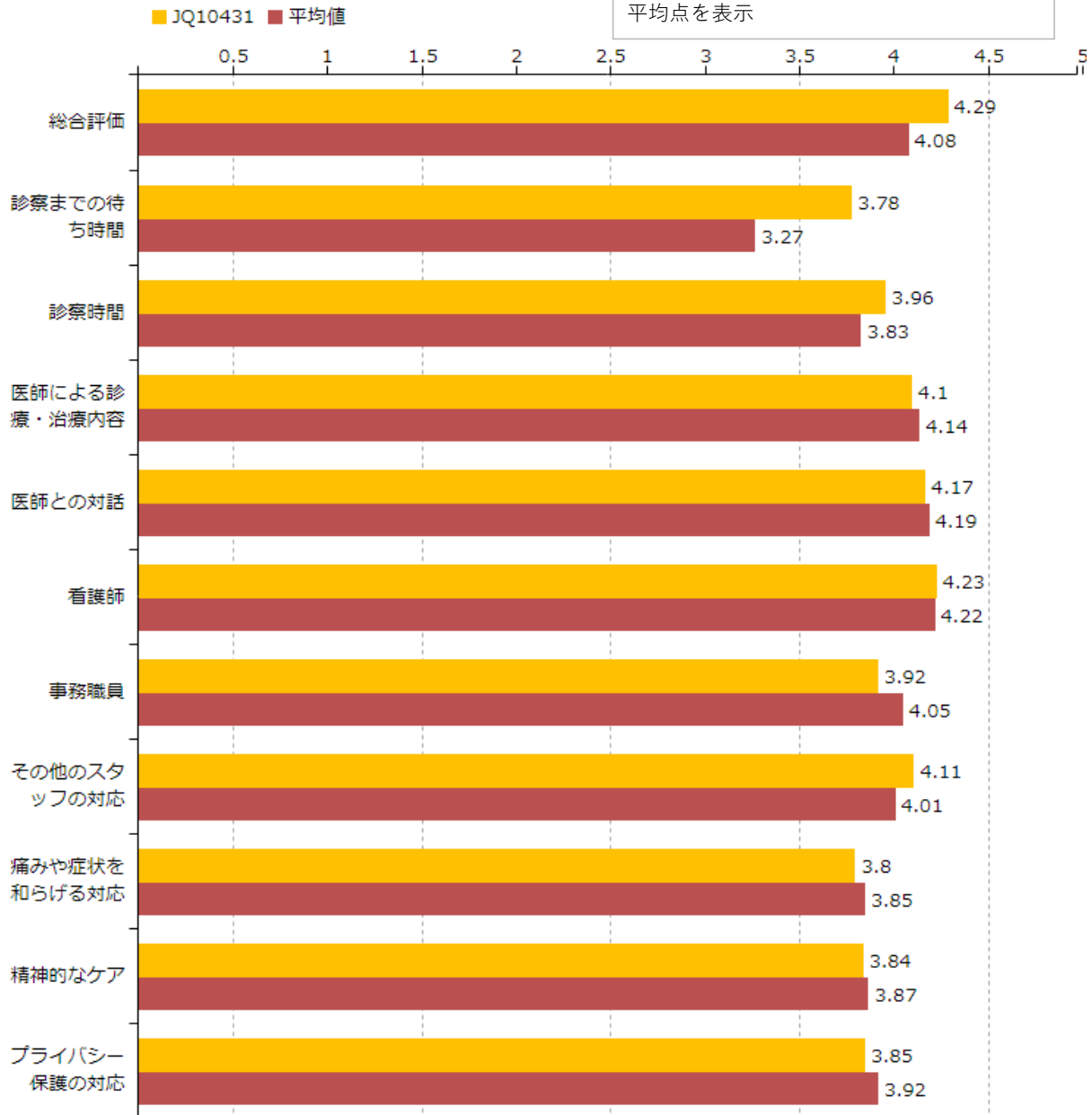
2023年度外来患者満足度(合算) 集計方法：平均得点

比較対象 > **すべて (対象施設数=222)**

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の回答をそれぞれ5点～1点として平均点を表示



(222病院中)

(2022年/171病院)

設問	(222病院中)						(2022年/171病院)		
	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位	得点	偏差値	順位
総合評価	4.29	4.08	4.57	3.37	58.75	39	4.38	63.18	26
診察までの待ち時間	3.78	3.27	4.48	2.41	65.94	11	3.59	60.31	41
診察時間	3.96	3.83	4.51	3.29	55.91	54	4.01	57.83	44
医師による診療・治療内容	4.10	4.14	4.70	3.57	47.89	123	4.27	57.14	47
医師との対話	4.17	4.19	5.00	3.63	49.00	119	4.26	53.81	63
看護師	4.23	4.22	4.66	3.67	50.56	103	4.29	53.50	58
事務職員	3.92	4.05	4.66	3.19	44.58	146	4.02	49.60	66
その他のスタッフの対応	4.11	4.01	4.54	3.09	54.35	62	4.12	55.45	42
痛みや症状を和らげる対応	3.80	3.85	4.49	3.30	47.50	105	3.84	50.50	45
精神的なケア	3.84	3.87	4.57	3.20	48.64	95	3.93	53.91	30
プライバシー保護の対応	3.85	3.92	4.55	3.42	46.67	129	3.96	52.17	51

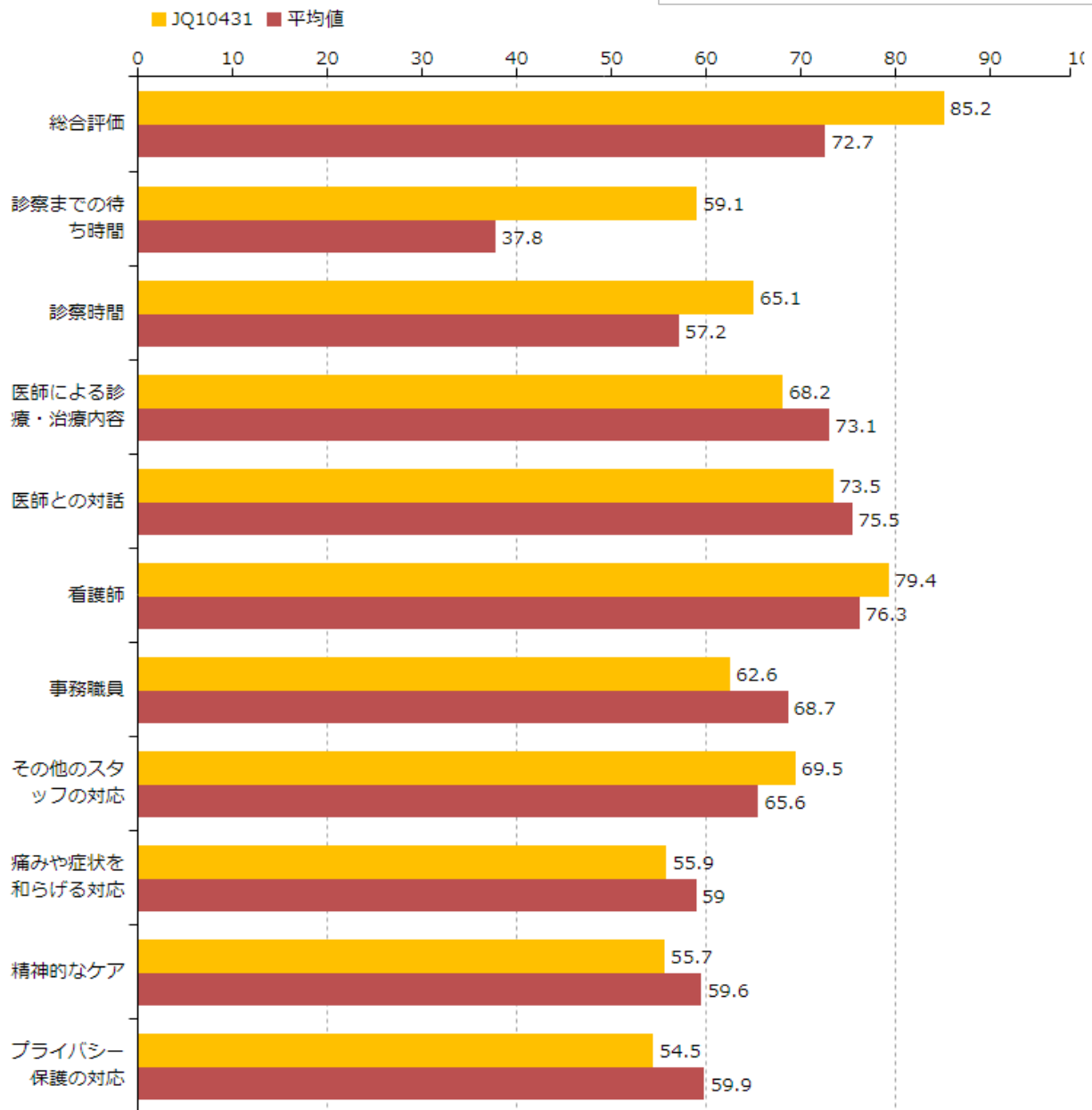
2023年度外来患者満足度(合算) 集計方法：**満足割合**

比較対象 > **すべて (対象施設数=222)**

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の上位2区分の回答割合を%で表示



(222病院中)

(2022年/171病院)

設問	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位
総合評価	85.20	72.70	92.00	24.30	61.15	25
診察までの待ち時間	59.10	37.80	87.70	13.40	67.27	11
診察時間	65.10	57.20	84.50	30.20	56.58	46
医師による診療・治療内容	68.20	73.10	92.90	46.30	44.41	156
医師との対話	73.50	75.50	100.00	49.10	47.75	124
看護師	79.40	76.30	94.90	50.30	53.54	80
事務職員	62.60	68.70	94.20	34.20	44.61	137
その他のスタッフの対応	69.50	65.60	89.70	32.90	53.38	69
痛みや症状を和らげる対応	55.90	59.00	84.30	30.20	47.01	108
精神的なケア	55.70	59.60	87.70	32.00	46.49	106
プライバシー保護の対応	54.50	59.90	85.90	36.10	45.25	136

得点	偏差値	順位
83.90	60.22	26
46.00	56.73	41
64.00	55.34	44
79.40	56.61	47
78.70	53.64	63
80.10	53.98	58
69.30	50.75	66
73.60	56.62	42
63.60	54.74	45
67.00	57.64	30
64.60	54.37	51

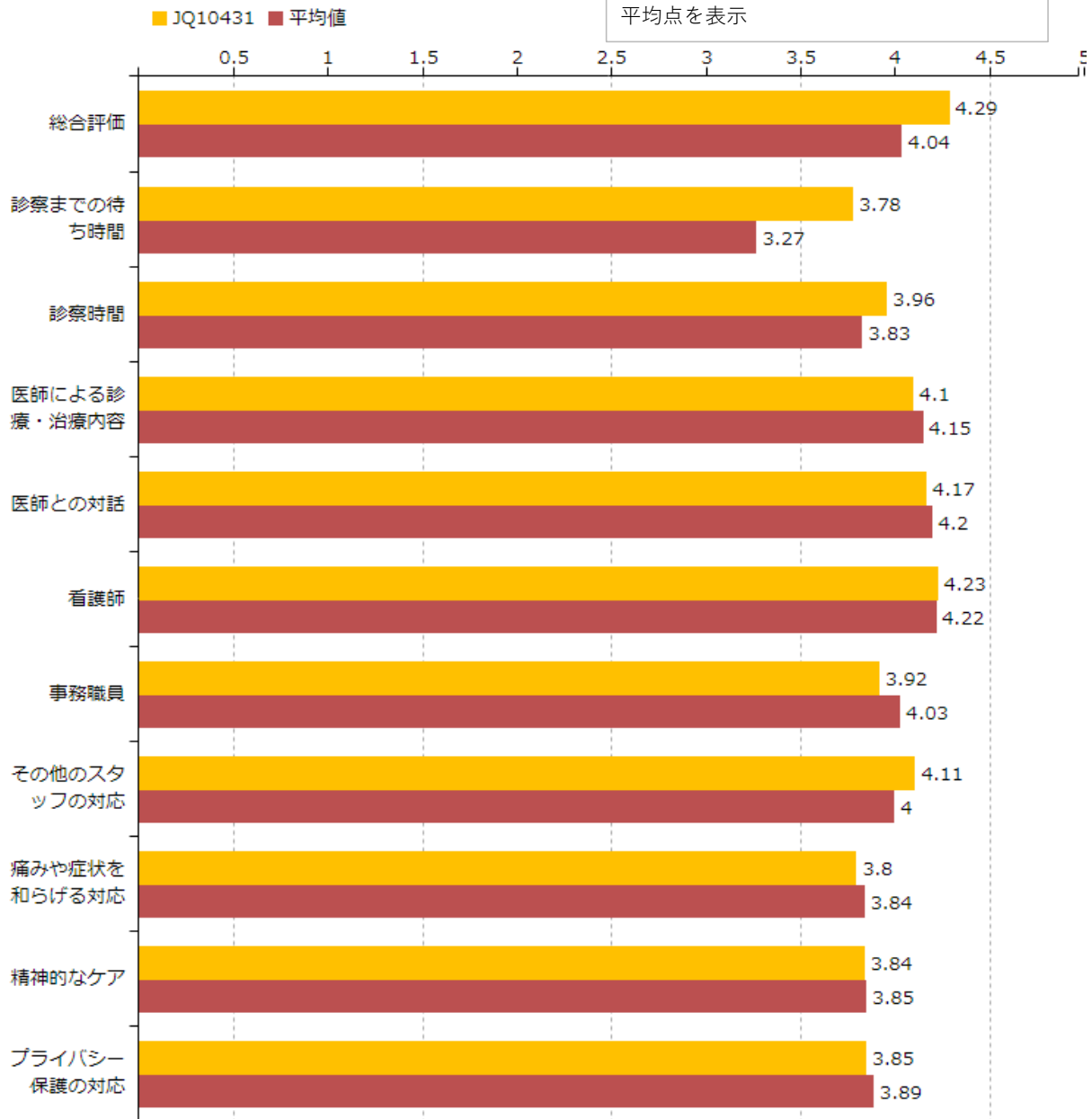
2023年度外来患者満足度(合算) 集計方法：**平均得点**

比較対象 > **一般病院(中規模：200~499床)** (対象施設数=82)

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の回答をそれぞれ5点~1点として平均点を表示



(82病院中)

(2022年/70病院)

設問	(82病院中)						(2022年/70病院)		
	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位	得点	偏差値	順位
総合評価	4.29	4.04	4.57	3.39	60.42	13	4.38	64.09	7
診察までの待ち時間	3.78	3.27	3.78	2.49	69.62	1	3.59	62.40	6
診察時間	3.96	3.83	4.33	3.39	56.19	19	4.01	57.27	17
医師による診療・治療内容	4.10	4.15	4.57	3.58	47.50	46	4.27	55.91	24
医師との対話	4.17	4.20	4.62	3.65	48.57	45	4.26	52.73	32
看護師	4.23	4.22	4.60	3.71	50.56	41	4.29	52.50	28
事務職員	3.92	4.03	4.47	3.25	45.00	52	4.02	48.18	36
その他のスタッフの対応	4.11	4.00	4.39	3.34	55.24	26	4.12	54.09	22
痛みや症状を和らげる対応	3.80	3.84	4.28	3.30	48.10	34	3.84	50.53	28
精神的なケア	3.84	3.85	4.48	3.33	49.55	30	3.93	53.33	19
プライバシー保護の対応	3.85	3.89	4.32	3.50	48.00	41	3.96	52.38	32

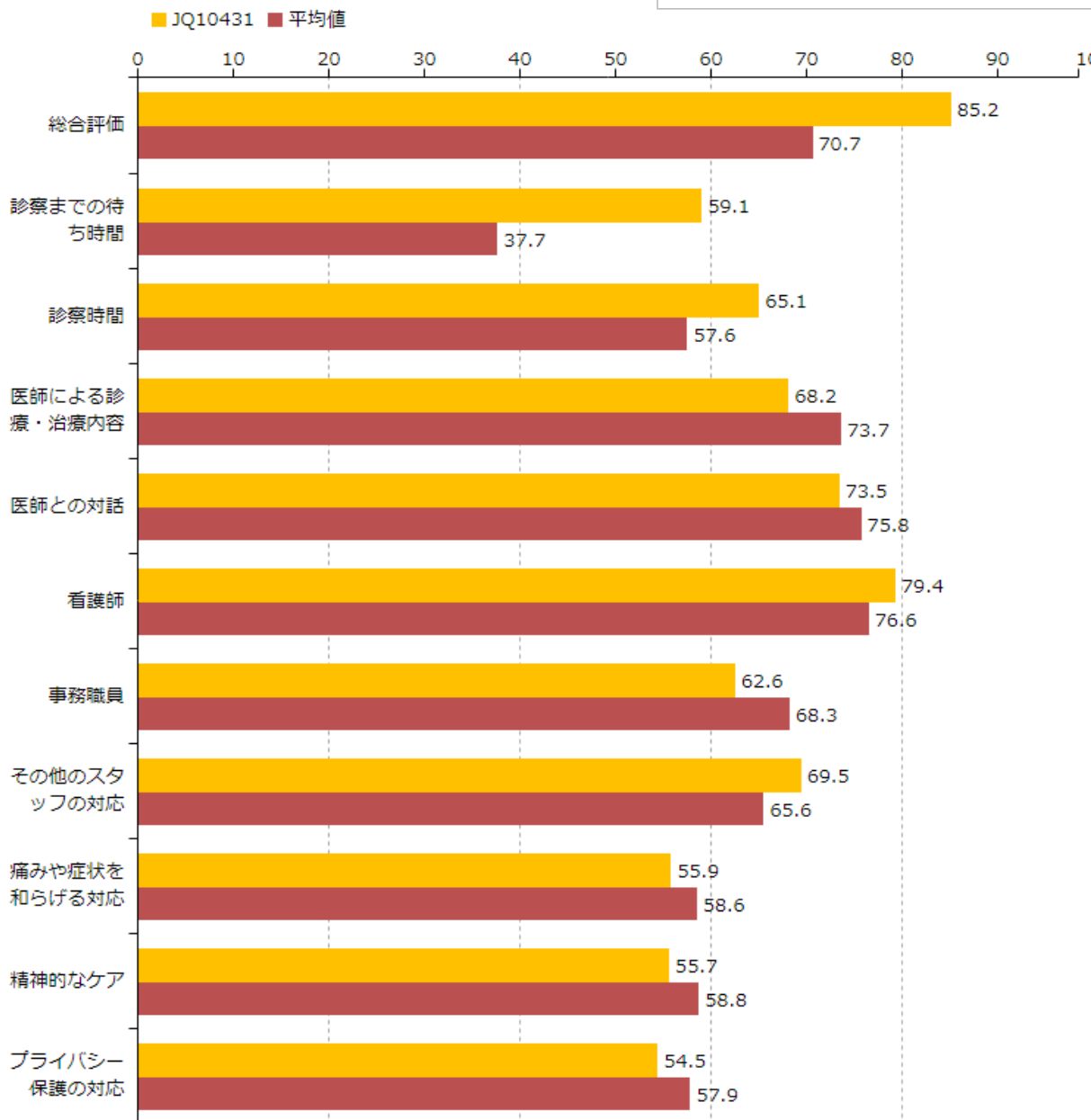
2023年度外来患者満足度(合算) 集計方法：**満足割合**

比較対象 > **一般病院(中規模：200~499床)** (対象施設数=82)

絞り込み > 性別：すべて | 年齢：すべて | 職種：すべて | 雇用区分：すべて |

JQ10431 = 飯田病院

5段階評価の上位2区分の回答割合を%で表示



(82病院中)

(2022年/70病院)

設問	飯田病院	平均値	最高値	最小値	偏差値	順位
総合評価	85.20	70.70	91.60	24.30	62.07	9
診察までの待ち時間	59.10	37.70	59.80	16.00	70.86	2
診察時間	65.10	57.60	84.50	33.80	56.30	19
医師による診療・治療内容	68.20	73.70	92.90	46.30	44.14	58
医師との対話	73.50	75.80	93.40	49.10	47.62	48
看護師	79.40	76.60	93.00	50.30	53.28	29
事務職員	62.60	68.30	94.20	34.20	44.86	50
その他のスタッフの対応	69.50	65.60	88.10	36.00	53.56	27
痛みや症状を和らげる対応	55.90	58.60	79.10	30.20	47.48	39
精神的なケア	55.70	58.80	87.70	32.00	47.23	35
プライバシー保護の対応	54.50	57.90	79.60	36.10	46.88	43

得点	偏差値	順位
83.90	60.78	12
46.00	56.71	14
64.00	53.88	21
79.40	55.63	22
78.70	52.53	31
80.10	52.37	28
69.30	49.48	31
73.60	54.97	19
63.60	54.59	17
67.00	56.84	12
64.60	54.46	18